

CA1
IST/20
-Z002

3 1761 11767616 3

Shopping Safely Online

Online shopping is different from shopping at your local mall — you can't talk to the merchant, touch the product you want to buy or keep an eye on your credit card information. Here are some tips to help you and your family shop safely online.

Know...

Who you are dealing with

► Ensure you can find the merchant's name, address, and telephone and fax numbers on its Web site so you know who to contact for more information. Check the Web site for quality assurance certificates or seals.

What you are buying

► You can't touch, try on or test anything you buy online, so you have to rely on what merchants tell you. Look for Web sites that offer plenty of detailed information about the products or services you want to buy.

► Do you know the total cost of your purchase? Are there shipping and handling fees, taxes or duties on top of the purchase price? What currency is being used? When in doubt, get in touch with the company.

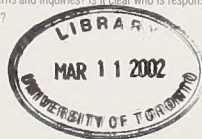
What you are agreeing to

► Online merchants should provide you with a copy of the terms and conditions of sale in plain language. Read the information carefully so you know what you are agreeing to when placing your order. Ensure there is a clear description of the goods or services you are buying, as well as the full price.

► Know how you would go about changing or cancelling your order. Find out about the payment methods, delivery options, guarantees and warranties, and what options you have if you don't receive your order.

What you can do when you are not happy with your purchase

► What is the company's return policy (money back or credit)? Does the merchant's Web site include a fair and simple process for handling complaints, concerns and inquiries? Is it clear who is responsible for after-sales service?



Whether your kids are surfing safely

► Your kids may be receiving junk e-mail (spam) linking them to offensive or fraudulent sites. Further, companies often obtain marketing information from contests and games targeted at children. Make sure you know what sites your children are visiting on the Internet and what information they are receiving and sharing with others. Post the Canadian Association of Internet Providers' Children's Online Pledge by your computer (<http://www.caip.ca/issues/childspledge.html>).

► Here are links to some other great Web sites that can help you and your family become Internet savvy.

Media Awareness Network: <http://www.media-awareness.ca>

Canadian Marketing Association: <http://www.the-cma.org>

Advertising Standards Canada

http://www.adstandards.com/en/Clearance/Childrens_Code.html

What the business does with the information it collects from you

► Many merchants use your information to develop marketing profiles, or sell their mailing lists to others. Before doing this, companies should ask for your consent. Reputable merchants will always publish their privacy policy. When the company doesn't have a policy, or you are not comfortable with the policy or with providing the information requested, think twice before buying anything.

Whether the payment system is secure

► Before providing your credit card number or other financial information, make sure the merchant has a secure transaction system. Most Internet browsers indicate when you are using a secure Internet link. Look for one or both of these clues:

- an icon, often a lock, at the bottom of the screen, which should be in the locked position
- whether the Web site address begins with <https://> — the **s** indicates that the site is secure.

Be careful about...

Online auctions

► Online auctions can be risky. Verify who is selling the item. Know what you're buying, and get a description of the item in writing in case the product does not meet your expectations.

► When you are buying from a private individual, consumer protection laws do not protect you. Read the rules of the auction site — better sites will keep records of customer satisfaction and should also have dispute resolution mechanisms.

Buying internationally

► Remember, buying internationally involves more risk. When calculating the price, factor in shipping and handling costs, taxes, duty and currency conversions. Ask about warranties. Check that products meet Canadian safety standards (go to <http://www.hc-sc.gc.ca/ehp/ehd/psb/consumer.htm> for more information).

Stay away from...

Any offer that sounds too good to be true.

Any promise of a valuable prize in return for a low-cost purchase.

Any offer that requires you to send money before you get the special deal or loan.

► These are all good indicators of fraud. Check the following Web sites for more information.

Competition Bureau: <http://srlstrategis.ic.gc.ca/SSG/cp01031e.html>

Royal Canadian Mounted Police:
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams/scams.htm>

PhoneBusters: <http://www.phonebusters.com>

Additional Information

Better Business Bureau: <http://www.canadiancouncilbbb.ca>

Canadian Bankers Association: <http://www.cba.ca>

Canadian Marketing Association: <http://www.the-cma.org>

Canadian Consumer Information Gateway:
<http://consumerinformation.ca>

► This information is brought to you by the ministries responsible for consumer affairs in the following provinces and territories, along with the Office of Consumer Affairs at Industry Canada (<http://consumerconnection.ic.gc.ca>):

Ontario (<http://www.cbs.gov.on.ca>)

Quebec (<http://www.opc.gouv.qc.ca>)

Nova Scotia
(<http://www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/savvy/default.asp>)

New Brunswick (<http://www.gov.nb.ca/justice>)

Manitoba (<http://www.gov.mb.ca/ccca/consumb/>)

British Columbia (<http://www.ag.gov.bc.ca/cs>)

Prince Edward Island
(<http://www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info/index.php3>)

Saskatchewan (<http://www.saskjustice.gov.sk.ca>)

Alberta (<http://www.gov.ab.ca/gs/information/consumer>)

Newfoundland and Labrador (<http://www.gov.nf.ca/gst/plp>)

Yukon (<http://www.gov.yk.ca/depts/objectives/obj-justice.html>)

Northwest Territories (<http://www.maca.gov.nt.ca>)

Nunavut (<http://www.gov.nu.ca/cgt.htm>)

Pour magasiner en ligne en toute sécurité

Le magasinage en ligne est différent du magasinage au centre commercial du quartier. Vous ne pouvez pas parler au marchand, toucher le produit qui vous intéresse, ni surveiller l'usage qui est fait de votre carte de crédit. Voici quelques conseils qui vous aideront, vous et votre famille, à magasiner en ligne en toute sécurité.

Sachez...

Avec qui vous transigez

► Assurez-vous de trouver le nom, l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopier du marchand sur son site Web pour savoir à qui vous adressez pour obtenir de plus amples renseignements. Vérifiez le site Web pour savoir s'il y a des certificats ou des sceaux d'assurance de la qualité.

Ce que vous achetez

► Vous ne pouvez toucher, essayer ni vérifier quoi que ce soit que vous achetez en ligne. Vous devez donc vous fier à la parole des marchands. Recherchez des sites Web qui offrent une grande quantité d'information détaillée sur les produits et services que vous voulez acheter.

► Connaissez-vous le prix total de vos achats? Y-a-t-il des frais de manutention et d'expédition, des taxes ou des droits qui s'ajoutent au prix d'achat? Quelle est la devise utilisée? En cas de doute, communiquez avec l'entreprise.

Ce à quoi vous vous engagez

► Les marchands en ligne devraient rendre disponible une copie des modalités de la transaction rédigées dans un langage clair. Lisez attentivement l'information pour savoir ce à quoi vous vous engagez quand vous faites votre commande. Assurez-vous d'avoir une description claire des produits et services que vous achetez, ainsi que le prix total.

► Sachez comment procéder pour modifier ou annuler votre commande. Renseignez-vous sur les modes de paiement, les possibilités de livraison, les garanties et les solutions offertes si vous ne recevez pas votre commande.

Quoi faire si vous n'êtes pas satisfait de votre achat

► Quelle est la politique de retour des produits de l'entreprise (remboursement ou crédit)? Le site Web du marchand comporte-t-il un processus équitable et simple de traitement des plaintes, préoccupations et interrogations? Indiquez-t-il clairement à qui incombe le service après-vente?

Si vos enfants naviguent en sécurité

► Vos enfants pourraient recevoir du « courriel-poubelle » qui les relie à des sites offensants ou frauduleux. De plus, des entreprises obtiennent

souvent de l'information de marketing à partir de concours et de jeux destinés aux enfants. Sachez quels sites vos enfants visitent sur Internet et quels renseignements ils reçoivent et partagent avec d'autres. Affichez près de votre ordinateur une copie de la *Promesse du jeune internaute*, de l'Association canadienne des fournisseurs Internet (<http://www.caip.ca/issues/childspledge-fr.htm>).

► Voici des liens vers d'autres excellents sites Web qui pourront vous aider, vous et votre famille, à mieux utiliser Internet.

Réseau éducation-médias : <http://www.reseau-medias.ca/fe/>

Association canadienne du marketing :
http://www.the-cma.org/fr_index.html

Normes canadiennes de la publicité :
http://www.adstandards.com/fr/le_code_enfant.htm

Ce que fait l'entreprise des renseignements qu'elle obtient de vous

► De nombreux marchands utilisent ces renseignements pour élaborer des profils commerciaux ou pour vendre à d'autres leurs listes d'adresses. À l'avance, les entreprises devaient obtenir votre permission. Les marchands dignes de confiance publient toujours leur politique concernant la protection des renseignements personnels. Quand l'entreprise n'a pas de politique, ou si vous n'êtes pas à l'aise avec celle-ci, ou si vous hésitez à donner les renseignements demandés, pensez-y bien avant d'acheter quoi que ce soit.

Si le système de paiement est sécurisé

► Avant de donner votre numéro de carte de crédit ou d'autres renseignements financiers, vérifiez si le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé. La majorité des navigateurs Internet indiquent si la communication en ligne est protégée. Recherchez un de ces indices :

- un icône, souvent un cadenas affiché au bas de l'écran, qui doit être en position fermée;
- l'adresse du site Web commence par <https://> — le s indique que le site est sécuritaire.

Attention...

Aux encans en ligne

► Les enchères en ligne peuvent être risquées. Vérifiez qui vend l'article. Sachez ce que vous achetez et obtenez une description écrite de l'article au cas où vous n'en seriez pas satisfait.

► Quand vous achetez d'un particulier, les lois de protection du consommateur ne s'appliquent pas. Lisez les règlements du site où se déroulent les encans. Les meilleurs tiennent des dossiers sur la satisfaction des clients et comportent des mécanismes de règlement des différends.

Aux achats à l'étranger

► N'oubliez pas que les achats à l'étranger comportent plus de risques. Quand vous calculez le prix, ajoutez les coûts de manutention et d'expédition, les taxes, les droits et la conversion des devises. Renseignez-vous sur les garanties. Vérifiez si les produits répondent aux normes canadiennes (Allez à <http://www.hc-sc.gc.ca/ehp/dhm/bsp/consommation.html> pour obtenir de plus amples renseignements.)

Méfiez-vous...

Des offres qui semblent trop belles pour être vraies.

Des promesses d'une prime alléchante en échange d'un achat à prix modique.

Des offres qui exigent une dépense d'argent avant d'obtenir l'offre spéciale ou le prêt.

► Il s'agit là de bons indices de fraude. Vérifiez les sites Web suivants pour obtenir plus de détails :

Bureau de la concurrence :
<http://strategies.ic.gc.ca/SSGF/cp01031f.html>

Gendarmerie royale du Canada :
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams/ecbweb-f.htm>

PhoneBusters : <http://www.phonebusters.com/Fr/index.htm>

Renseignements supplémentaires

Bureau d'éthique commerciale : <http://www.canadiancouncilbbb.ca>

Association des banquiers canadiens : <http://www.cba.ca/fr/index.cfm>

Association canadienne du marketing :
http://www.the-cma.org/fr_index.html

Passerelle d'information pour le consommateur canadien :
<http://infoconsommation.ca>

► Ces renseignements vous sont offerts par les ministères des provinces et territoires suivants qui sont responsables de la consommation, ainsi que par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada (<http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca>) :

Ontario (<http://www.cbs.gov.on.ca>)

Québec (<http://www.opc.gouv.qc.ca>)

Nouvelle-Écosse
(<http://www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/savvy/default.asp>)

Nouveau-Brunswick (<http://www.gov.nb.ca/justice/doc311.htm>)

Manitoba (<http://www.gov.mb.ca/cca/consumb/index.fr.html>)

Colombie-Britannique (<http://www.ag.gov.bc.ca/cs>)

Île-du-Prince-Édouard
(<http://www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info/index.php3>)

Saskatchewan (<http://www.saskjustice.gov.sk.ca>)

Alberta (<http://www.gov.ab.ca/gs/information/consumer>)

Terre-Neuve et Labrador (<http://www.gov.nl.ca/gsl/lpl>)

Yukon (<http://www.gov.yk.ca/depts/objectives/obj-justice.html>)

Territoires du Nord-Ouest (<http://www.maca.gov.nt.ca>)

Nunavut (<http://www.gov.nu.ca/cgl.htm>).